*Istituto CESARO-VESEVUS* (https://www.cesaro-vesevus.edu.it/vecchiosito)

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, modalità e tempi di partecipazione.

PREMESSA

La carta dei servizi scolastici stabilisce e sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'istituzione scolastica ed educativa di ogni ordine e grado nell'erogare e garantire i servizi. La Carta dei servizi è istituita dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7/6/1995 pubblicato sulla G.U. no 138 del 15/06/1995.

La Carta costituisce, però, solo uno schema di massima sulla cui struttura ciascun istituto dovrà stabilire, definire ed attuare il proprio documento. La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento giuridico idoneo, in senso formale, afissare i principi, i criteri, le regole attraverso cui ogni istituzione scolastica persegue gli obiettivi educativo—didatticiconsoni al proprio indirizzo, e al contempo, garantisce ed eroga un servizio efficace per qualità e trasparenza.

La Carta, nella sua interezza, investe il multiverso scolastico nelle sue diverse facce, dal didattico all'amministrativo—gestionale, con il coinvolgimento del Dirigente scolastico, dei docenti, del personale A.T.A., degli Organi Collegiali nella sua pratica attuazione e realizzazione. Essa s'ispira agli artt. 3 —21 — 33 — 34 della Costituzione.

2. CHE COS'E LA CARTA

Essa è un documento nel quale un soggetto erogante un servizio pubblico predefinisce e rende noti all'esterno, cioè ad allievi, genitori, Enti, Imprese ecc.:

A. I principi basilari cui farà riferimento per realizzare il suo progetto educativo — didattico;

B. I fattori di qualità, cioè le caratteristiche di efficienza e di efficacia che ciascun utente si attende dall'istituzionescolastica.

C. Gli standard o livelli qualitativi e quantitativi a cui l'istituzione dovrà mirare.

D. La valutazione del servizio, la possibilità di controllare costantemente le varie attività proposte e d'intervenirecon opportuni correttivi nel campo sia didattico sia amministrativo, là dove se ne ravvedesse la necessità.

E. Procedure del reclamo, la possibilità di segnalare deformazioni, disfunzioni, discrasie, anomalie, irregolarità,abusi.

F. L'adozione della Carta è un obbligo e pertanto tutti devono attenersi ai suoi dettami principi.

La Carta si rivolge agli addetti ai lavori e a quanti operano nella società perché la scuola è

patrimonio di tutti e tuttidevono spendere risorse, energie, competenze e conoscenze perché essa migliori il servizio rendendolo più trasparenteed efficiente e renda più efficace il progetto educativo — didatticovolto a garantire agli allievi una completa formazione umana e sociale e un attivo inserimento nel mondo del lavoro.

CAPO I

DISPOSIZIONI GENERALI

ART. 1.

La carta dei servizi Istituto Superiore Statale “Cesaro-Vesevus” si ispira agli artt. 3 —33 — 34 della Costituzione Italiana.

ART. 2.

L’ I.S. “Cesaro-Vesevus” in tutte le sue componenti rispetterà i principi fondamentali sanciti dalla legge,dall’ordinamento scolastico e dalle disposizioni contrattuali in materia.

ART. 3.

L’ I.S. “Cesaro-Vesevus” opererà con equità, imparzialità, obiettività.

CAPO II

PRINCIPI E CRITERI ATTUATIVI

ART. 4. UGUAGLIANZA

Non ci potrà e dovrà essere alcuna discriminazione nell’erogazione del servizio scolastico per motive concernenti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche.

L’Istituto, pertanto, favorirà l’incontro con ragazzi di religione, razza, lingua, etnia diverse per avviarequel processo d’integrazione necessario per superare gli angusti e pericolosi limiti della convivenza e dellacoabitazione.

Si creeranno borse di studio e si forniranno gratuitamente strumenti e materiali didattici ad allievi particolarmente indigenti, ma, al contempo, particolarmente interessati e partecipi dello studio, per evitaresituazioni di disagio e sperequazioni nell’offerta formativa. L’adozione di questi provvedimenti deve essere compatibile con le disponibilità finanziarie della scuola.

Saranno eliminati inoltre tutti gli iimpedimenti architettonici per assicurare agli alunni portatori dihandicap, nei limiti del possibile, una vita scolastica uguale agli altri.

ART. 5. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

Sarà compito dell’Istituto, attraverso tutti gli operatori scolastici, favorire l’accoglienza dei genitori e degliallievi, l’integrazione e l’inserimento di questi ultimi con particolare riguardo alle classi iniziali e allesituazioni di evidente difficoltà, promuovendo le opportune azioni al fine di:

rendere edotti genitori ed allievi delle finalità della scuola, della sua struttura, dell'orario, deiservizi, degli audiovisivi, della biblioteca, ecc.;

fornire informazioni sugli Organi Collegiali, sui diritti e sui doveri della scuola; c) instaurare un rapporto cordiale fra genitori e docenti atto a rimuovere eventuali ostacoli nelprogetto educativo—didattico. d) garantire spazi, quali bacheche, aule — per comunicare notizie di comune interesse e favorireincontri tra genitori volti ad inserire più efficacemente questi ultimi nel progetto educativo e amigliorare la qualità del servizio, ove fosse necessario.

ART. 6 REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti, in presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche,nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in attuazione delle disposizioni contrattuali ein materia, si impegna ad informare con congruo anticipo di tempo le famiglie ed a garantire la continuitàdel servizio e delle attività educative.

Art. 7 DIRITTO ALLO STUDIO E FREQUENZA

L'Istituto, per garantire a tutti e a ciascuno una formazione intellettuale, umana e professionale conforme econsona alle aspettative e alle capacità, attuerà forma di monitoraggio, all'inizio dell'anno scolastico, perindividuare prima ed aiutare poi quegli allievi che stentano ad inserirsi nel tessuto scolastico. L'attività dell'istituto è tesa, inoltre, ad evitare qualsiasi forma di dispersione scolastica attraverso ilcontrollo della frequenza degli allievi, la partecipazione alle attività extracurriculari. In caso di assenzeprolungate ed ingiustificate si informeranno le famiglie mediante comunicazione scritta e, al contempo, siindivideranno le ragioni, i motivi, le cause di ripetenze e di abbandoni.

Art. 8 TRASPARENZA, EFFICIENZA, PARTECIPAZIONE

L'istituto considera la trasparenza e l'efficienza nella progettazione e nella gestione delle proprie attivitàsia didattico—educative, sia amministrative, come condizione indispensabile necessaria per superarequella ritrosia di genitori ed allievi a partecipare alle gestione sociale della scuola. L'istituto, attraverso questionari, consultazioni generali di alunni e genitori, sottoporrà a verifica la propriaattività didattica e organizzativa sia per controllarne la validità e la funzionalità sia per vagliare eventualiproposte, opportuni suggerimenti tesi a migliorare l'organizzazione e la realizzazione dei progetti. Favorirà inoltre, quelle attività extra-scolastiche che vedono la scuola quale centro di promozioneculturale, civile sociale consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature anche al di fuori dell'orario delservizio scolastico, compatibilmente con quanto disposto dalla normativa vigente.

Art. 9 LIBERTA' D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento si esercita, si esplica e si esplicita nel rispetto della persona e della personalità dell'allievo aiutandolo a crescere sul piano umano, intellettuale, sociale, etico.L'amministrazione scolastica deve favorire, anche con progetto finanziario ad hoc destinato,l'aggiornamento e la formazione del personale docente, come suggeriscono e sollecitano le normecontrattuali vigenti.

CAPO III

SEZIONE I

AREA DIDATTICA

ART. 10 FINALITA’

Il processo d’insegnamento e di apprendimento è teso a promuovere la formazione e lo sviluppo umano,culturale, civile e professionale degli allievi. L’Istituto utilizzerà le conoscenze e le competenze professionali dei docenti, si avvarrà dellacollaborazione delle famiglie, delle istituzioni, degli Enti per assicurare a tutti gli allievi una preparazioneculturale e professionale idonea ad inserirli senza difficoltà sia nel processo produttivo sia nel tessuto dellasocietà.

ART. 11. AZIONE DIDATTICA L’azione didattico—formativa dell’Istituto è mirata a favorire il processo di sviluppo della persona e dellapersonalità dell’allievo. I principi ispiratori e promotori dell’azione didattica sono fissati nel Piano dell’Offerta Formativa nelquale sono indicati:

i caratteri, il tipo, i modi e le modalità della programmazione;

i criteri operativi, le metodologie e le strategie;

i criteri di valutazione.

ART. 12. ATTIVITÀ DIDATTICA

L’attività didattica curriculare è comune e concordata per tutte le classi presenti nell’Istituto nel rispettodelle linee generali indicate dai programmi ministeriali vigenti e dell’Autonomia Scolastica. Alle attività didattiche vengono assegnati, di norma, almeno 200 giorni per anno scolastico. Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività didattico—educative, individua edelabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordine e gradi, al fine di promuovereun armonico sviluppo della personalità degli allievi. L’adozione dei libri di testo e l’acquisto degli strumenti didattici sono dettati dalla validità culturale deglistessi, dalla loro funzione educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi. Nell’assegnare i compiti da svolgere a casa, il docente non obererà di lavoro gli allievi per lasciare loro iltempo di svolgere altre attività.

ART. 13. ATTIVITÀ DI RECUPERO, SOSTEGNO E APPROFONDIMENTO

Sono programmate dai docenti o dai Consigli di classe e si svolgono a diversi livelli:

attività di classe programmate da ciascun docente durante il normale svolgimento delle lezioni;

attività guidate dal docente e svolte in modo autonomo dagli allievi oltre il normale orario delle lezioni, individualmente o in gruppi, sotto forma di compiti, esercizi, ricerche, approfondimenti(studio assistito);

Tali attività sono obbligatorie per quegli allievi il cui rendimento scolastico risulta deficitario in alcune discipline. Il Consiglio di classe, nel promuovere questa attività, può avvalersi della collaborazione dei genitori e puòesonerare dalla frequenza dei corsi quegli allievi i cui genitori dichiarino di provvedere autonomamente alrecupero delle lacune dei propri figli.

ART. 14. DIPARTIMENTI E COMMISSIONI

Il Collegio dei docenti si articola in Dipartimenti, le cui funzioni sono illustrate nel P.O.F. e in Commissioni di lavoro. Entro il primo mese di attività, il Dirigente Scolastico, acquisite le proposte dei responsabili dei Dipartimenti, di Commissione e di Laboratorio, predisporrà un calendario di massima delle attività dasottoporre all'approvazione degli organi competenti per materia.

Dipartimenti

Ogni Dipartimento al suo interno può organizzarsi autonomamente approntando un organico piano operativo, può inoltre articolarsi al suo interno per materie specifiche, per classi.

E' coordinato da un docente che si avvale dell'ausilio di un segretario. Entrambi sono nominati dal Dirigente Scolastico. I Coordinatori dei consigli di Dipartimento sono anche responsabili dei laboratori edel materiale, che ad ogni dipartimento fanno capo (salvo nomina di responsabili specifici che nel caso deilaboratori diventano anche subconsegnatari).

Nell'ambito dei Consigli di Dipartimento vengono posti a confronto gli orientamenti didattici e le esperienze dei docenti di una stessa materia o di materie affini e vengono studiati, valutati, corretti,potenziati i progetti e gli obiettivi oltre che le strategie metodologiche delle singole discipline, per operare in modo unitario ed uniforme.

Commissioni di lavoro

Le Commissione sono istituite ogniqualvolta se ne verifichi la necessità e per il tempo necessario. Normalmente esse hanno una funzione preparatoria delle deliberazioni conclusive. In taluni casi lecommissioni sono permanenti e sono delegate dal Collegio dei Docenti a deliberare in sua vece, per farfronte con rapidità ad esigenze urgenti o molto specifiche.In altri casi sono costituite da gruppi di docentiche collaborano alla realizzazione di progetti didattici.

SEZIONE Il

SERVIZI AMMINISTRATIVI

ART. 15. FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'istituto individua, fissandone e pubblicandone i requisiti minimi e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

celerità delle procedure;

trasparenza;

informatizzazione dei servizi di segreteria;

tempi di attesa agli sportelli, compatibili con la dotazione organica del personale;

flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

2. Ai fini di un servizio più efficace ed efficiente per l’utenza, si può derogare dagli standard fissati

3. Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico,entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli d’iscrizione e frequenza e di cinque giorniper quelli con votazioni e/o giudizi.

4. I certificati saranno rilasciati secondo le nuove disposizioni dell'art.15 della legge 12 novembre 2011, n. 183 che ha modifica il d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

5. I certificati dell’esame di Stato, sostitutivi del Diploma sono consegnati, entro due giornilavorativi a partire dal settimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali,compatibilmente con la dotazione organica del personale.

6. I documenti di valutazione degli allievi sono consegnanti direttamente dal Dirigente scolastico odai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

7. L’ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario diapertura comunicato mediante avvisi. Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Le R.S.U. con il Dirigente scolastico delibereranno eventuali modifiche all’orario anche sulla basedelle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti. 8) La scuola assicura all’utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo internomodalità di risposta che comprendono il nome dell’Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde,la persona o l’ufficio in grado di fornire le informazioni.

ART. 16. MODALITÀ DELL’INFORMAZIONE

1. L’Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo ed assicura spazi ben visibili all’informazione. In particolare sono predisposti:

tabella dell’orario

organigramma degli Uffici

organigramma degli Organi Collegiali

organico del personale docente e A.T.A.

albi d’Istituto.

Sono inoltre resi disponibili spazi per:

bacheca dei docenti

bacheca degli studenti – bacheca dei genitori

bacheca sindacale

1) Presso l’ingresso e presso gli Uffici è necessaria la presenza di operatori scolastici capaci di fornire all’utenza le prime informazioni.

2) Una copia del regolamento d’Istituto deve essere consegnata a tutti i nuovi iscritti.

CAPO IV CONDIZIONI

AMBIENTALI DELLA SCUOLA

ART. 17. IGIENE: SICUREZZA E ACCOGLIENZA

a) Le condizioni d’igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dalpersonale ausiliario.

b) La vigilanza degli allievi all’interno dell’edificio scolastico è affidata aidocenti e al personaleausiliario.

c) L’istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate (Provincia,Comune, associazioni dei genitori e degli utenti) affinché si attivino per garantire la sicurezza interna ed esterna (quest’ultima nell’ambito del circondano scolastico).

CAPO V

RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO

ART.18. RECLAMI

I reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono investire il servizio scolastico sia amministrativo siadidattico, quando quest’ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di Classe. I reclami devono essere comunicati in forma orale, scritta, per telefono o via fax e seguire le procedure specificamente elaborate; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi nonvengono presi in considerazione. Il Dirigente scolastico, verificata la validità e la consistenza del reclamo con un’opportuna e discreta indagine, risponde sempre in forma scritta con celerità, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, il reclamante è reso edotto del corretto destinatario. Ogni anno il Dirigente scolastico redige una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti da sottoporre al Consiglio d’Istituto. Essa è inserita nella relazione generale del Consiglio sull’anno scolastico.

ART. 19. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale scolastico e agli studenti. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere anche la possibilità di formulare proposte. All’epilogo di ogni anno scolastico, il Collegio Docenti redige una relazione sull’attività formativa della scuola da sottoporre poi all’attenzione del Consiglio d’istituto.

**URL (27/09/2023 - 22:56):** https://www.cesaro-vesevus.edu.it/vecchiosito/la-scuola/carta-dei-servizi